



## Interfaces dos Serviços Hoteleiros de Ouro Preto– MG

*Fernanda Dias Angelo<sup>1</sup>*

*Leandro Benedini Brusadini<sup>2</sup>*

### Resumo

Ouro Preto representa uma importante rota turística que se caracteriza por oferecer tanto ao turista brasileiro quanto ao estrangeiro uma gama diversificada de opções, com destaque aos atrativos naturais e histórico-culturais. Os autores deste estudo descrevem e analisam os aspectos legais, patrimoniais, administrativos e recursos humanos dos estabelecimentos hoteleiros de Ouro Preto a fim de compreender as dificuldades, fragilidades e eficiências no setor. Trata-se de um estudo descritivo- exploratório subsidiado na entrevista com gestores em hotelaria. O estudo envolveu 92% dos estabelecimentos de hotelaria na cidade de Ouro Preto-MG. No computo geral observou-se que há diversidade em termos de infraestrutura, no entanto os meios de hospedagem estão parcialmente alinhados à atividade turística. Vale salientar também que a ascensão do turismo de Ouro Preto depende de agentes de fomento oriundos da iniciativa pública e privada, considerando tratar-se de uma cidade Patrimônio Histórico. Para que haja avanço em termos de qualidade é fundamental que os gestores estabeleçam novos paradigmas e, ao mesmo tempo, invistam na formação e no treinamento dos recursos humanos.

**Palavras-chave:** *Turismo Cultural; Serviços Hoteleiros; Ouro Preto.*

<sup>1</sup> Turismóloga pela Universidade Federal de Ouro Preto. Iniciação científica- PIVIC-UFOP 2009.

<sup>2</sup> Professor do Departamento de Turismo da Universidade Federal de Ouro Preto. Mestre em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi, Doutorando em História pela UNESP – Franca.

## Introdução

A atividade turística em âmbito nacional ainda está concentrada territorialmente, devendo-se expandir a descentralização e interiorização, definindo-se padrões de qualidade que possam se adequar às diversidades regionais do País. Essa proposta de ampliação, diversificação e de interiorização do turismo possui uma das principais expectativas e um desafio a todos, direta ou indiretamente, envolvido com essa atividade no Brasil.

Ouro Preto possui um dos maiores conjuntos barrocos do mundo, representado ao longo da cidade pelos aspectos arquitetônicos das casas, ruas e monumentos históricos. Sua história é retratada em igrejas, museus, passos, oratórios, pontes, chafarizes, mirantes e parques ecológicos. Vale destacar seu reconhecimento mundial junto ao IPHAN (Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional) em 1938 foi considerado Patrimônio da Humanidade pela UNESCO (Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura) desde 1980<sup>3</sup>.

Diante da abrangência dos termos turismo e cultura, o MTur (Ministério do Turismo), em parceria com o Ministério da Cultura, o IPHAN e com base na representatividade da Câmara Temática de Segmentação do Conselho Nacional de Turismo, estabeleceu um recorte nesse universo e dimensionou o segmento na seguinte definição:

Turismo Cultural compreende as atividades turísticas relacionadas à vivência do conjunto de elementos significativos do patrimônio histórico e cultural e dos eventos culturais, valorizando e promovendo os bens materiais e imateriais da cultura.

Cabe ressaltar que o hotel representa um dos mecanismos essenciais à disposição da atividade turística e tem evoluído de forma a constituir uma organização complexa que requer administração técnica e especializada. Sendo assim, este estudo busca caracterizar os serviços oferecidos pelos meios de hospedagem de Ouro Preto.

A hotelaria teve a função inicial básica de alojar aqueles que, por estarem fora de seus lares, necessitavam de um quarto, uma cama e um bom banho. Com a evolução da área, os novos empreendimentos hoteleiros procuravam entender todas as necessidades das pessoas em trânsito e a atrair a população da microrregião para consumir seus produtos e serviços (DUARTE, 1996, p.18).

Desses primórdios tempos até a atualidade, a cultura continuou a ser uma das

<sup>3</sup> Disponível em: <<http://www.ouropreto.org.br>> Acesso no dia 17 de maio de 2009.

principais razões para a viagem. A própria noção de cultura anteriormente ligada à idéia de civilização ampliou-se e passou a incluir todas as formas de ser e fazer. Assim, entende-se que todos os povos são detentores de cultura. É definida como “a totalidade ou o conjunto da produção, de todo o fazer humano de uma sociedade, suas formas de expressão e modos de vida” (Brasil. Sustentabilidade sociocultural: princípio fundamental. Mtur: Brasil, 2006).

## 1. Metodologia da Pesquisa

Com o objetivo de compreender os serviços hoteleiros disponibilizados na cidade de Ouro Preto. Este trabalho tem um caráter quali-quantitativo e se efetivou em 92% dos meios de hospedagem existentes na cidade. A pesquisa de campo teve início com a elaboração de um questionário destinado aos gerentes ou responsáveis dos estabelecimentos hoteleiros. Este questionário dispõe de questões abertas e fechadas, totalizando 30 perguntas.

Para a captação dos meios de hospedagem existentes em Ouro Preto realizou-se uma pesquisa em diferentes entidades representativa do turismo no município: Associação Comercial de Ouro Preto, FIEMG, Prefeitura de Ouro Preto, Secretária do turismo e a Internet. Selecionou-se 50 meios de hospedagem no limite urbano do município de Ouro Preto dos quais 46 estabelecimentos correspondeu ao universo deste estudo. O mês de março de 2009 correspondeu ao período de aplicação desses questionários.

Após a etapa de pesquisa de campo, as informações coletadas foram arquivadas em um banco de dados junto ao Excel 2003 e, em seguida, realizou-se uma análise descritiva de tendência e variabilidade.

## 2. Análise dos Resultados

### 2.1 Tipologia e classificação dos meios de hospedagem de Ouro Preto

Para buscar a qualidade dos serviços oferecidos e conforto aos hóspedes, os governos dos países que obtinham prestígios econômicos devido ao turismo passaram a exercer um controle sobre os meios de hospedagem. Os órgãos internacionais de turismo procuraram estabelecer uma equiparação internacional das categorias dos estabelecimentos hoteleiro por meio da classificação do mesmo.

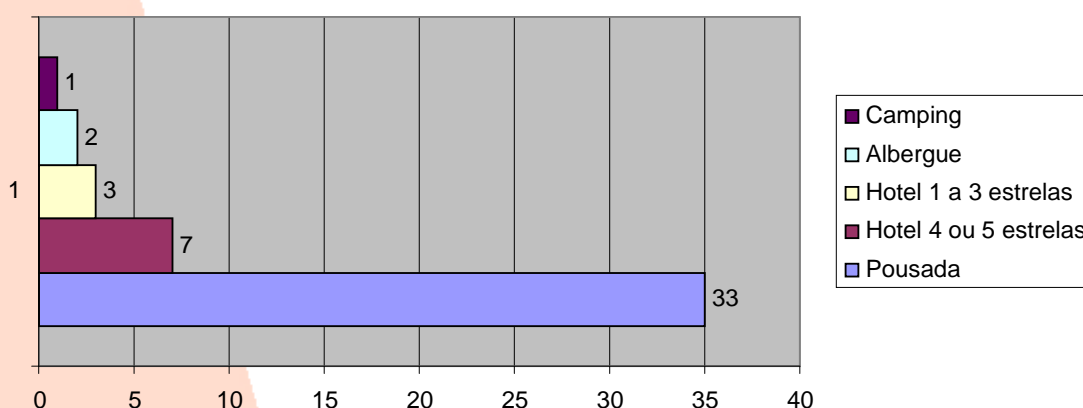
Isto é, um hotel cinco estrelas deveria preencher internacionalmente determinados requisitos de conforto e qualidade de serviços. Na atualidade, um hotel cinco estrelas, em um país, pode não corresponder a essa qualificação em outro. Aliás, esse fenômeno se dá até mesmo dentro de um mesmo país (CASTELLI, 2003, p. 59).

Ouro Preto é um exemplo de inter-relacionamento entre serviços e aspectos construtivos. A malha hoteleira de Ouro Preto é constituída por casarões do século XVIII, nos quais, por políticas patrimoniais, não são permitidas reformas que desconsiderem sua representatividade histórica. Sendo assim, essas empresas mesmo não podendo modernizar suas instalações e descaracterizar o conjunto arquitetônico devem buscar por meio de outras maneiras superar essas limitações.

Segundo o Regulamento dos Meios de Hospedagem de Turismo da EMBRATUR (2005) essa classificação colabora com a sociedade, por meio da distinção dos aspectos físicos e operacionais, com o consumidor pela possibilidade de aferir com a compatibilidade entre qualidade e preços, com os empreendedores por oferecer padrões de projetos hoteleiros.

Existem várias formas de classificação dos meios de hospedagem, as mais conhecidas são o sistema de letras alfabéticas, de palavras e o de estrelas. Todos possuem critérios pré-estabelecidos de diferenciações, análises específicas das instalações e serviços disponibilizados. Os critérios fundamentais para classificação incluem a limpeza, manutenção, qualidade dos equipamentos, organização física, grau de conforto e modelo de gestão.

**Figura 1: Tipologia dos meios de hospedagem de Ouro Preto.**



Fonte: Dados primários da pesquisa de campo: Ângelo, F. D. (2009).

Candido e Viera (2003) definem que pousada é meio de hospedagem limitado normalmente ao necessário para o turista quando se hospeda a fim de aproveitar o atrativo turístico próximo ao qual o estabelecimento se situa. Em Ouro Preto 76% dos estabelecimentos são classificados como pousada, essa denominação possui uma característica intrínseca com a realidade arquitetônica da cidade. É notório destacar o desconhecimento da tipologia de alguns empreendimentos que buscou em arquivos ou perguntando á terceiros para conseguir responder á questão.

Ainda, sobre a temática de classificação ficou nítida a desconsideração que os estabelecimentos possuem em relação à sua classificação junto a EMBRATUR, ABIH, Guia Quatro Rodas e outras entidades nacionais de classificação hoteleira. Apenas 10% dos estabelecimentos souberam responder com exatidão sua classificação em pelo menos em um desses órgãos nacionais.

## 2.2. Legalização, segurança e conservação patrimonial

Na medida em que a tecnologia avança, o bem-estar humano também cresce o que exige a criação de novas infra-estruturas, orientadas de forma a proporcionar facilidade, comodidade e segurança ao indivíduo. Os meios de hospedagem que oferecem fundamentalmente serviços têm evoluído de forma a constituir uma organização complexa, que requer uma administração técnica do mais alto nível de especialização.

Neste contexto, certa atividade gerencial é fundamental para a imagem do estabelecimento, segurança, manutenção, confiança e rentabilidade do sistema (CAVASSA, 2001). Aspectos como administração, gerenciamento, postura legal, finanças e investimentos são questões relevantes para manutenção de uma infra-estrutura básica de funcionamento do estabelecimento.

De acordo com o Art. 23 da Lei Geral do Turismo n.º 11.771/08, de 17 de setembro de 2008, meios de hospedagem são empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária.

Assim, é necessário compreender as condições que permitem a definição do estabelecimento como meio de hospedagem, e de acordo com o Art. 3º do Regulamento

Geral dos meios de Hospedagem: Considera-se meio de hospedagem o estabelecimento que satisfaça, cumulativamente, às seguintes condições:

- licenciado pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem;
- administrado ou explorado comercialmente por empresa hoteleira e que adote, no relacionamento com os hóspedes, contrato de hospedagem, com as características definidas neste Regulamento e nas demais legislações aplicáveis;

Observadas as disposições do presente Regulamento, os meios de hospedagem oferecerão aos hóspedes, no mínimo:

- serviços mínimos necessários ao hóspede, consistentes em:
  - a) Portaria/recepção para atendimento e controle permanentes de entrada e saída;
  - b) Guarda de bagagens e objetos de uso pessoal dos hóspedes, em local apropriado;
  - c) Conservação, manutenção, arrumação e limpeza das áreas, instalações e equipamentos.

Sendo assim, questionou-se primeiramente sobre a postura legal dos meios de hospedagem de Ouro Preto e verificou-se que 11% assumiram não possuir alvará de localização e funcionamento. Dessa forma podemos concluir que não são legislados quanto à proteção de incêndio, por não disporem de equipamentos e instalações exigidas pelas autoridades competentes. Este aspecto aumenta o risco dos acidentes de trabalho e insegurança das instalações. Vale destacar que muitos estabelecimentos hoteleiros funcionam na própria residência do proprietário sendo que 89% possuem alvará de localização e funcionamento.

Outro item fundamental para o estabelecimento é seu cumprimento quanto às leis trabalhistas dos seus funcionários, no que tange ao piso salarial, pagamento de impostos, férias, e condições adequadas do ponto de vista da saúde ocupacional. Mesmo com o reduzido número de estabelecimentos que assumiram estar em desacordo com as normas trabalhistas (9%), este é um aspecto fundamental para satisfação e motivação dos funcionários, o qual se relaciona diretamente na qualidade dos serviços prestado e oferecido para os hóspedes.

A EMBRATUR exige dos meios de hospedagem no Brasil o fornecimento mensal do Boletim de Ocupação Hoteleira – BOH, o qual permite a realização de estudos aprofundados e fiscalização dos serviços destes estabelecimentos. De acordo com a pesquisa 76% dos estabelecimentos fazem o fornecimento deste boletim.

**Art. 10** - Para os fins do artigo anterior, os meios de hospedagem utilizarão, obrigatoriamente, as informações previstas nos impressos Ficha Nacional de Registro de

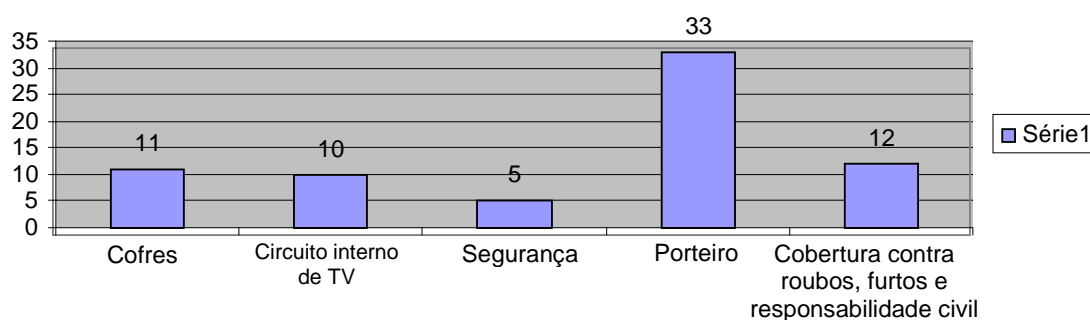
Hóspedes - FNRH - e Boletim de Ocupação Hoteleira – BOH (Lei Geral do Turismo n.º 11.771/08).

Em contrapartida, metade dos estabelecimentos de Ouro Preto não faz divulgação e explicitação do regulamento interno, com direitos e deveres dos hóspedes, por meio de algum informativo na recepção ou nas UHs. Este fato dificulta a regularidade desses estabelecimentos quanto a seus direitos e deveres em relação aos hóspedes.

**Art. 14** - Todo e qualquer preço de serviço prestado e cobrado pelo meio de hospedagem deverá ser previamente divulgado e informado em impressos e outros meios de divulgação de fácil acesso ao hóspede (Lei Geral do Turismo n.º 11.771/08).

Em relação aos métodos que esses estabelecimentos utilizam para manter a segurança interna das pessoas e pertences dos usuários, constatou-se que 71% dos hotéis utilizam apenas um porteiro como medida preventiva, sendo que esses porteiros não possuem formação adequada de segurança ou vigilância.

**Figura 2- Métodos de segurança dos meios de hospedagem de Ouro Preto-MG**



Fonte: Dados primários da pesquisa de campo: Ângelo, F. D. (2009).

Segundo Cavassa (2001), a segurança dos meios de hospedagem é uma tarefa que requer pessoal capacitado e devidamente apoiado pela gerência, a fim de evitarem-se acidentes, o que contribui na boa imagem da empresa, satisfação dos hóspedes e diminuição de riscos para os funcionários.

Para finalizar a etapa de análise das políticas legais dos meios de hospedagem, vale destacar que nenhum meio de hospedagem de Ouro Preto oferece facilidades construtivas, de instalações e de uso, para pessoas com necessidades especiais, de acordo com a NBR



9050- 1994.<sup>4</sup>

A empresa hoteleira constitui-se em um dos suportes básicos para o desenvolvimento turístico de qualquer país. É preciso, portanto, criar-se uma infra-estrutura em hotéis, que satisfaça os desejos das demandas internas e externas no que tange a qualidade dos serviços, conforto e segurança (DAVIES, 2003, p. 18).

A fim de manter essas políticas é fundamental a aliança entre a comunidade e órgãos públicos de fiscalização, sendo indispensável à explicitação da educação patrimonial para a consolidação de uma visão crítica, sistemática e atuante nos processos integrados de desenvolvimento e preservação da cidade.

Considerando os aspectos da manutenção do patrimônio da cidade de Ouro Preto, questionou-se sobre o tombamento desses estabelecimentos e 27% responderam que seu imóvel não é tombado pelo patrimônio. Vale salientar que todo o limite urbano da cidade de Ouro Preto é tombado pelo patrimônio.

Mesmo com o não reconhecimento do tombamento do edifício, 84% dos entrevistados alegaram que as áreas, equipamentos e instalações estão em condições adequadas de conservação/manutenção e que existe uma regularidade da fiscalização do patrimônio por órgãos públicos, no qual executam corretamente as normas propostas pelo IPHAN.

Manutenção é o conjunto de atividades técnicas que asseguram o funcionamento permanente das instalações, evitando sua deteriorização prematura, ao solucionar situações anormais que se apresentam e ao permitir que os usuários disponham de um ambiente de segurança, ordem e limpeza.<sup>5</sup>

Entretanto, 50% dos participantes alegaram que não possuem políticas próprias de preservação e conservação do patrimônio, ou seja, se limitam a respeitar as exigências dos órgãos públicos. Nesse sentido, pode-se inferir que em geral, os responsáveis pelos meios de hospedagem, não estão sensibilizados quanto à manutenção do patrimônio de Ouro Preto, no que tange à educação patrimonial e iniciativas sustentáveis, porém reconhecem a presença de políticas protecionistas dos órgãos públicos atuantes na cidade.

## 2.3 Recursos humanos: quantificação e qualificação

As empresas prestadoras de serviço devem apostar fundamentalmente na qualidade

<sup>4</sup> NBR 9050 1994: Norma Brasileira de acessibilidade de pessoas portadora de deficiências físicas á edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

<sup>5</sup> Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional Portaria nº 299, de 6 de Julho de 2004.



do elemento humano, já que a excelência do serviço, condição da competitividade e sobrevivência, depende da interação do elemento humano e seus clientes. Essa qualidade se obtém primeiramente pelo reconhecimento do gestor e, conseqüentemente da educação e do treinamento. Assim, é possível compreender a qualidade do treinamento e a educação oferecida aos seus empregados (CHIAVENATO, 2003).

Há diferença administrativa e de recursos humanos entre pequenos, médios e grandes hotéis. Os hotéis de pequeno porte geralmente a administração é familiar, sendo possível visualizar uma acentuada necessidade de qualificação profissional no sentido da contabilidade financeira, fluidez e organograma dos serviços. Nos médios e grandes hotéis foi necessário um aperfeiçoamento técnico dos equipamentos e instalações, bem como mudanças da conjuntura econômicas frente às oscilações conjunturais (CASTELLI, 2003).

Os empreendimentos familiares são característicos dos países emergentes, em seu nível mundial revela heterogeneidade, tanto no seu tamanho e grau de competitividade quanto nos ambientes econômicos em que atua. Conseguindo enfrentar os desafios postos pela globalização e atuar junto da concorrência para superação dos serviços que oferecem.

A participação dessas empresas familiares na vida econômica de uma localidade enfatiza a idéia de que dificilmente uma economia entraria em um processo de crescimento se a atividade econômica fosse ainda “contaminada” por relações de parentesco (GRANOVETTER, 1995).

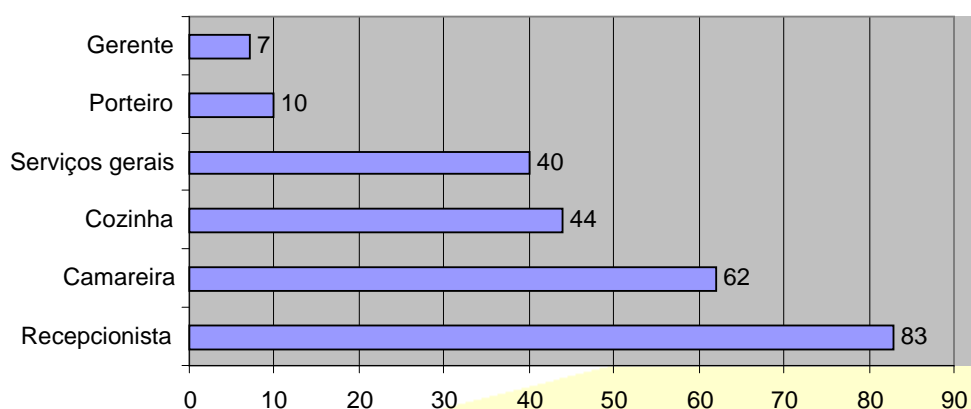
Organizar é criar uma estrutura material e humana capaz de possibilitar a execução de uma tarefa de maneira eficiente. Segundo Saab (2000) existem dois tipos de organização da sociedade contemporânea: a tradicional e a moderna. Na forma tradicional, o hóspede é base da pirâmide hierárquica e, na moderna, a Presidência passa a ser à base da pirâmide.

Na hotelaria a organização administrativa se constitui dos métodos de planejamento, direção e controle operacional, no intuito de cumprir objetivos e atribuir funções correlacionadas com departamentos específicos. Os órgãos, departamentos e funções se estabelecem de acordo com o tamanho e classificação do hotel. De acordo com a nomenclatura hoteleira, a organização do hotel segue a seguinte estrutura:

Isso facilita a informatização sobre a organização sistematizada e determina claramente aspectos importantes desta, como hierarquias, autoridade e responsabilidade. De acordo com a organização formal ou preestabelecida e racional, e/ ou a informal ou espontânea, existem organogramas correspondentes (formal e informal) (CAVASSA, 2001, p. 10).

Organograma representa um gráfico com a estrutura formal de uma organização. Os órgãos ou departamentos são unidades administrativas com funções bem definidas e distribuídos no organograma de forma a conservar a hierarquia existente entre eles.

**Figura 3: Recursos humanos nos meios de hospedagem, Ouro Preto- MG**



Fonte: Dados primários da pesquisa de campo: Ângelo, F. D. (2009).

Na figura 3 é possível visualizar uma simples estrutura organizacional que predomina nos estabelecimentos de Ouro Preto, este fato acaba por refletir diretamente na qualidade e eficiências dos serviços internos. A ausência da gerência na maioria dos meios de hospedagem impossibilita uma maior visualização e supervisão das atividades hoteleiras.

A pesquisa constatou não apenas uma ausência de organograma institucional, mas também que existem dificuldades de selecionar pessoal capacitado para o desempenho das atividades hoteleiras em 59% dos estabelecimentos. Dentre as principais deficiências salientadas pela pesquisa encontra-se: atendimento ao público, serviços básicos de limpeza, cozinha, recepção, domínio de idiomas estrangeiros, postura profissional, conhecimentos de informática e qualificação profissional.

Nesses meios de hospedagem de estrutura familiar, predominante em Ouro Preto, existe o perigo de que o desejo de “preservar o negócio” e um apego à tradição possa estimular um continuísmo que prejudique a inovação e profissionalização dos funcionários.

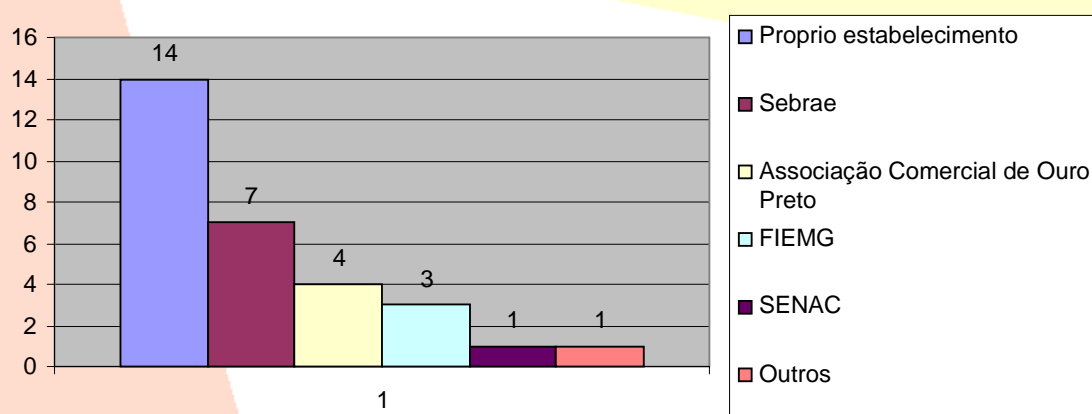
Existe no País um conjunto de instituições que atuam na área de qualificação profissional de uma maneira geral e da qualificação para o turismo em particular e, nem sempre, essa atuação se dá de forma integrada e articulada, resultando em sobreposição de

esforços e desperdício de recursos. Além disso, são bastante frágeis as análises diagnósticas, voltadas a levantar, quantitativa e qualitativamente, as necessidades de qualificação profissional e empresarial para o turismo. Outra falha dessas instituições é a ausência da adoção de padrões mínimos estabelecidos pelas normas técnicas brasileiras, que incorporam a demanda de empresários e trabalhadores, adequando-se às políticas públicas voltadas ao desenvolvimento do turismo (Plano Nacional do Turismo 2007-2010).

Ouro Preto é uma cidade turística que possui Curso Técnico de Turismo do CEFET (Centro Federal de Educação Tecnológica), o Bacharel em Turismo da UFOP (Universidade Federal de Ouro Preto) e, também cursos profissionalizantes do SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas), SENAC (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial), FIEMG (Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais) e Associação comercial de Ouro Preto.

Porém, de acordo com o estudo apenas 56% dos estabelecimentos hoteleiros oferecem algum tipo de incentivo à capacitação ou treinamento profissional e, a maioria desses estabelecimentos opta por eles mesmos realizá-lo. Vale destacar a ausência de uma periodicidade específica para treinamentos, sendo que apenas 11 gestores souberam informar sobre a frequência desta qualificação profissional.

**Figura 4- Órgãos de treinamentos de pessoal nos meios de hospedagem de Ouro Preto-MG**



Fonte: Dados primários da pesquisa de campo: Ângelo, F. D. (2009).

Ainda, sobre o tema de qualificação profissional, a qual objetiva oferecer serviços de hotelaria de qualidade, a atual pesquisa questionou sobre domínio de outro idioma e, obtivemos que 70% dos funcionários não possuem outro idioma além do português.

A fim de compreender as razões da ausência de profissionais qualificados na hotelaria de Ouro Preto inclusive os graduados pelo curso de turismo da UFOP não são absorvidos, sendo que apenas 13% contam com estes profissionais. No computo geral 98% dos funcionários tem procedência de Ouro Preto e região e todos sem qualificação de ensino superior.

Esta problemática representa um desafio bem como causa de preocupação aos profissionais do turismo: O turismólogo não se encaixa nesta função ou os hotéis não estão aptos a aceitá-los? Sob o ponto de vista desses meios de hospedagens, percebe-se que a questão financeira dimensiona essa situação, na medida em que não se reconhece financeiramente esse profissional.

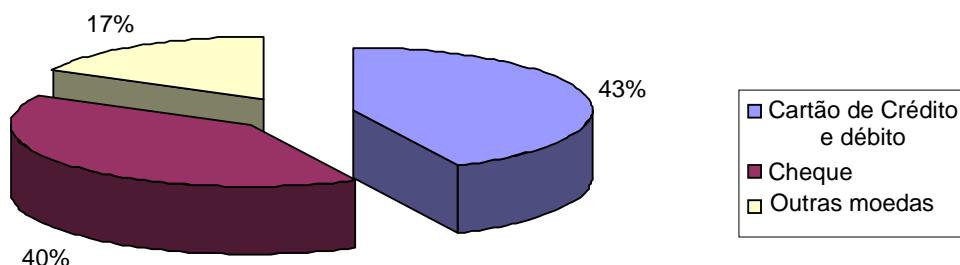
## 2.4 Serviços disponíveis nos meios de hospedagem de Ouro Preto

Os meios de hospedagem se constituem por prestação de serviços de natureza muitas vezes intangíveis. A prestação de serviços tem sido apontada por economistas e analistas de mercado, como uma das mais promissoras atividades para o crescimento de mercado e rentabilidade. Neste contexto é fundamental agregar novos valores, qualidade, serviços, flexibilidade, entre outros. Certamente, os hotéis atuais oferecem bem mais a seus clientes do que um pernoite, como exemplo: serviços de lazer e entretenimentos, eventos, lavanderia, *room service* e restaurante.

Os meios de hospedagem possuem como função primordial oferecer hospedagem e refeições, isso desde tempos primórdios, porém no atual cenário globalizado e novas necessidades do ser humano, a hotelaria deve buscar o máximo de serviços que atenda suas necessidades secundárias. Em Ouro Preto, a realidade hoteleira foge um pouco da tendência mundial é notório que esses estabelecimentos se limitam a oferecer apenas a hospedagem com o café da manhã (94%). Este fato pode ser explicado, pois em Ouro Preto existe um circuito gastronômico de comida tipicamente mineira, porém isto não impede os hotéis de investirem em restaurantes locais e participarem também deste circuito gastronômico.

Para caracterizar a acessibilidade de pagamentos dos meios de hospedagem de Ouro Preto foi identificado que apenas 43% dos estabelecimentos aceitam cartão de crédito e 17% aceitam como forma de pagamento outras moedas (Euro e Dólar). Essa estatística demonstra uma dificuldade para os turistas que na maioria são estrangeiros e acostumados a utilizar frequentemente cartões de créditos internacionais (Visa ou MasterCard).

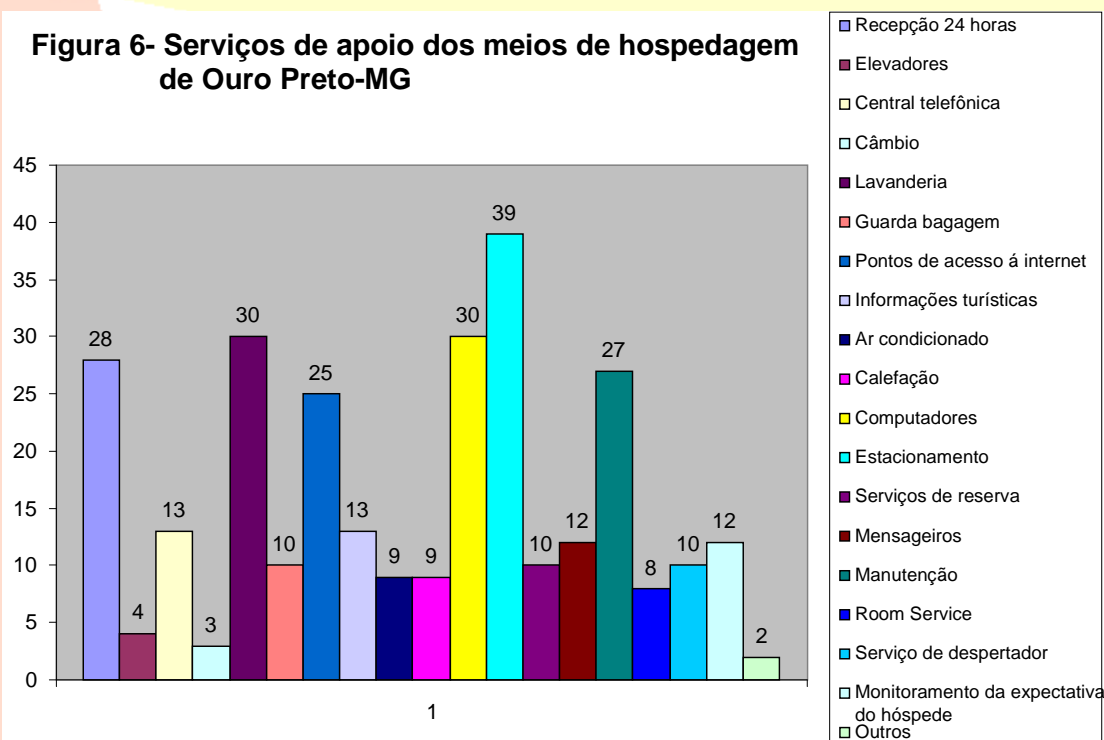
**Figura 5- Formas de pagamentos disponíveis pelos meios de hospedagem de Ouro Preto-MG**



Fonte: Dados primários da pesquisa de campo: Ângelo, F. D. (2009).

Com a concorrência, os produtos oferecidos no mercado tendem se assemelhar. Dessa forma, o fator preço e formas de pagamentos são essenciais para a decisão. No caso dos preços não possuírem variantes consideráveis, o cliente opta por outros fatores como acessibilidades, localização, serviços e etc. Dessa forma, salienta Gary K, Vallen (2003, p. 196): “O bom serviço não substitui os preços competitivos que, por sua vez, não compensam a atividade que não seja satisfatória”.

**Figura 6- Serviços de apoio dos meios de hospedagem de Ouro Preto-MG**

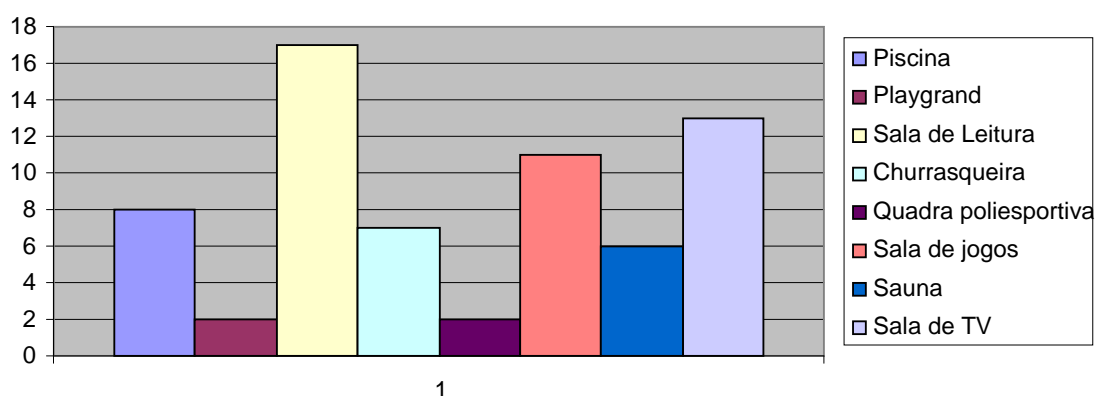


Fonte: Dados primários da pesquisa de campo: Ângelo, F. D. (2009).

Esta análise dos serviços de apoio em Ouro Preto demonstra que de uma forma geral, os meios de hospedagem não buscam o diferencial competitivo por meio de prestação de serviços diferenciados. Sendo assim, o turista opta por outras vertentes na decisão entre os estabelecimentos. Se relacionarmos os serviços que pelo menos 50% dos meios de hospedagens possuem teríamos: Recepção, lavanderia, internet, computador, estacionamento e manutenção sendo que 80% desses estabelecimentos oferecem este serviço pelo modo terceirizado.

Em relação aos serviços de entretenimento e lazer, 58% dos estabelecimentos alegaram possuir alguma estrutura social para recreação ou entretenimento, porém a pesquisa mostrou que os serviços mais oferecidos pelos estabelecimentos são: sala de leitura, sala de jogos e sala de TV que na maioria das vezes fazem parte do próprio complexo da recepção.

**Figura 7- Estruturas desportivas e sociais dos meios de hospedagem Ouro Preto-MG.**



Fonte: Dados primários da pesquisa de campo: Ângelo, F. D. (2009).

Em suma, os gestores dos estabelecimentos hoteleiros de Ouro Preto não acompanham a realidade do mundo globalizado, cuja sobrevivência está pautada na competitividade e diferenciação de serviços, a fim de suprir a concorrência e se destacar no mercado. Acresce-se a atividade de artesanato, como produto associado ao turismo, revela traços do passado, transmitidos de geração a geração, onde os objetos de Madeira, Cerâmica, Peças de Metal e Tecelagem representam a arte nativa e que poderia ser utilizada para exposições, vendas ou decorações locais.

A sazonalidade é um problema que atinge a maioria dos meios de hospedagem na cidade de Ouro Preto. Os eventos característicos do município de Ouro Preto, os quais aumentam a demanda turística são: semana-santa, o carnaval e, o festival de inverno.

A sazonalidade turística ou sazonalidade da demanda turística é um fenômeno que é caracterizado pela instabilidade entre oferta e demanda nos determinados períodos do ano, mais especificamente, no caso do turismo, conhecidos como épocas de alta estação e baixa estação (WIKIPÉDIA<sup>6</sup>).

Vale compreender que mesmo com participação ativa de turistas ao longo do ano é evidente que os meios de hospedagem que não oferecem alternativas para captação de turistas e controle da sazonalidade busca, em alta temporada, contemplar suas dívidas e manter a saúde econômica do seu empreendimento no cenário anual.

Uma das alternativas que atenuam a sazonalidade para os meios de hospedagem é a captação de eventos, que permeia diferentes datas ao longo do ano e contribui com a manutenção de uma quantidade de hóspedes satisfatória para o estabelecimento.

De acordo com a ICCA (International Congress and Convention Association), O Brasil ficou como 8º país no ranking geral de países que receberam mais eventos internacionais em 2007, sendo que Ouro Preto recebeu destaque entre os principais destinos para a realização de eventos internacionais.

"O resultado divulgado pela ICCA é extremamente positivo, pois mostra a tendência de diversificação de destinos brasileiros competitivos internacionalmente. Temos um grupo de cidades que se consolidam no ranking e estão aptas a receber um bom número de eventos internacionais todos os anos", afirma Jeanine Pires, presidente da Embratur – Folha On Line.<sup>7</sup>

Porém, os meios de hospedagem de Ouro Preto não se adaptaram para a captação desses eventos. Esses eventos quando acontecem possuem local próprio (Centro de Convenções de Ouro Preto) e a hospedagem dos participantes não acontecem de forma espontânea e uniforme, priorizando apenas uma parcela dos estabelecimentos mais bem representados pelos guias turísticos e agências de turismo. De acordo com a tabela a seguir, apenas oito estabelecimentos possuem alguma estrutura para eventos, sendo que apenas um teria capacidade de promover um evento de grande porte.

<sup>6</sup> Conceituação retirada do site wikipédia.<[www.wikipedia.com.br](http://www.wikipedia.com.br)>. Acesso em: 21/04/2009.

<sup>7</sup> Dados retirados do site [www.folha.uol.br](http://www.folha.uol.br) Acesso em: 09/05/2008.



**Tabela 1 - Capacidade dos meios de hospedagem para eventos, Ouro Preto-MG.**

Hotel	Capacidade das instalações para eventos
1º	40 pessoas
2º	50 pessoas
3º	100 pessoas
4º	100 pessoas
5º	100 pessoas
6º	100 pessoas
7º	200 pessoas
8º	400 pessoas

Assim sendo, percebe-se que estes estabelecimentos poderiam direcionar esforços neste segmento oferecendo qualidade e quantidade de serviços complementares a fim de contribuir juntamente com o cenário patrimonial, histórico e cultural para a captação de demanda e desenvolvimento da atividade turística.

### Considerações Finais

A importância do turismo em Ouro Preto é inquestionável e reconhecida entre os profissionais. No entanto, o seu potencial turístico parece ainda deficientemente explorado. O desenho e exploração de uma oferta turística mais diversificada, diferenciada e sofisticada requerem profissionais adequadamente qualificados no domínio da gestão turística, que são ainda escassos. Diante da diversidade de condições do segmento hoteleiro de Ouro Preto-MG é inevitável concluir que o mesmo necessita urgentemente adequar-se a nova tendência, incorporando, gradualmente, programas de gestão às estratégias administrativas a fim de criar diferenciais em um mercado de acirrada competitividade. A busca pela melhoria contínua garante não só a qualidade, mas também promove a motivação pela busca de novos desafios.

### Referências Bibliográficas

CANDIDO, Í.; VIERA, E. V. *Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços*. Caxias do Sul: EDUSC, 2003.

CASTELLI, G.. *Excelência em hotelaria: uma abordagem prática*. Rio de Janeiro:

Qualitymark, 1994.

CASTELLI, G. *Administração Hoteleira*. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CAVASSA, C. R. *Hotéis: gerenciamento, segurança e manutenção*. São Paulo: Roca, 2001.

CÉZAR, T. F. M. *Antecedentes históricos do turismo e da hotelaria; uma revisão*, 2005. Disponível em: <<http://www.infotecne.com.br>>. Acesso em: 5 janeiro. 2009.

CHIAVENATO, I. *Administração de recursos humanos: fundamentos básicos*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

CHON, K. S.: *Hospitalidade: Conceitos e aplicações*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

CONSELHO de Turismo da Confederação Nacional do Comércio: 50 anos (1955-2005). Catálogo. Rio de Janeiro: Confederação Nacional do Comércio, 2005. 40p.

DEVIES, C. A. *Manual de hospedagem: simplificando ações na hotelaria*. 2. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

PETROCCHI, M. *Hotelaria: planejamento e gestão*. São Paulo: Futura, 2002.

SAAB, W. G. L.; DAEMON, I. G. *Qualidade na Hotelaria: o papel de recursos humanos*. Estudos Setoriais do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES. Área de Operações Industriais 2 - Ao2, 2007. Disponível em: <<http://www.bndes.gov.br/conhecimento/publicacoes/catalogo/catalogo.asp>>. Acesso em: 10 de janeiro de 2009.

### Consultas na Internet:

Folha on Line. Turismo de Negócios. Disponível em: <[www.folha.uol.com.br](http://www.folha.uol.com.br)> Acesso em: 09/05/2009.

Lei Geral do Turismo n.º 11.771/08 Regulamento Geral de Meios de Hospedagem.  
Disponível em: <<http://www.abih.com.br>>. Acesso em 16/02/2009.

Sazonalidade no Turismo. Disponível em:  
<[http://pt.wikipedia.org/wiki/Sazonalidade\\_tur%C3%ADstica](http://pt.wikipedia.org/wiki/Sazonalidade_tur%C3%ADstica)> Acesso em 10 /04/2009.

Ouro Preto. Disponível em: <<http://www.ouopreto.org.br>> Acesso no dia 17 de maio de 2008.

Plano Nacional do Turismo (2007-2010). Disponível em [www.turismo.gov.br](http://www.turismo.gov.br) Acesso em 21/ 02 de 2010.